

รายงานสรุปผลการดำเนินการโครงการปรับลดระยะเวลา  
การปฏิบัติราชการงานทะเบียนราษฎร  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

โดย

งานทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลบ้านดู่  
อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

รายงานสรุปผลการดำเนินการโครงการปรับลดระยะเวลาการปฏิบัติราชการงานทะเบียนราษฎร  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ในระหว่าง ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ โดยสุ่มจากประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านดู่ ๖ กระบวนการงานบริการ ได้แก่

๑. การแจ้งเกิด
๒. การแจ้งตาย
๓. การแจ้งย้ายที่อยู่ (ย้ายออก,ย้ายเข้า,ย้ายปลายทางอัตโนมัติ)
- ๔.การแก้ไข เปลี่ยนแปลง ปรับปรุงรายการในทะเบียนบ้าน
๕. การขอคัด ขอตรวจ รับรองสำเนารายการเอกสารการทะเบียนราษฎร
- ๖.การขอเลขที่บ้านใหม่

รวมทั้งสิ้น ๑๐๐ คน

แจกแบบประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ ต่อการดำเนินงานตามประกาศลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการตามกระบวนการงานบริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านดู่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ให้กับประชาชนที่มาใช้บริการจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านดู่ จำนวน ๑๐๐ คน ได้รับคืนมา ๑๐๐ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ผลสรุปจากประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ ต่อการดำเนินงานตามประกาศลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการตามกระบวนการงานบริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านดู่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

๕ = มากที่สุด

๔ = มาก

๓ = ปานกลาง

๒ = น้อย

๑ = น้อยที่สุด

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆของหน่วยงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ / บุคลากรที่ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	๖๙	๓๑	-	-	-
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	๗๔	๒๖	-	-	-
๓. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๘๕	๑๕	-	-	-
๔. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๘๑	๑๙	-	-	-
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
๕. การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	๗๔	๒๖	-	-	-
๖. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	๘๒	๑๘	-	-	-
๗. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง	๗๘	๒๒	-	-	-
๘. มีอุปกรณ์ เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๙๒	๘	-	-	-
๙. มีคำแนะนำเอกสาร บุคลากร ป้ายประกาศหรืออื่นๆอย่างชัดเจน	๗๖	๒๔	-	-	-
๑๐. มีเจ้าหน้าที่กรอกข้อมูลให้ด้วยคอมพิวเตอร์หรือมีแบบฟอร์มที่สะดวกในการกรอกข้อมูล	๙๑	๙	-	-	-
๑๑. มีตู้รับฟังแสดงความคิดเห็น หรือรับแบบประเมินการบริการ	๘๘	๑๒	-	-	-
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑๒. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๖๗	๓๓	-	-	-
๑๓. มีความชัดเจนของป้ายบอกทาง ( เช่นป้ายประชาสัมพันธ์ )	๖๕	๓๕	-	-	-
๑๔. มีเครื่องถ่ายเอกสาร / จุดให้บริการถ่ายเอกสาร	๗๙	๒๑	-	-	-
๑๕. มีห้องน้ำที่สะอาด และน้ำดื่มให้บริการ	๕๒	๔๘	-	-	-
๑๖. มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๖๐	๔๐	-	-	-
รวมคะแนน	๑,๒๑๓	๓๘๗	-	-	-
ค่าเฉลี่ย	๗๕.๘๒	๒๔.๑๘	-	-	-
ร้อยละ	๘๕.๑๖		-	-	-

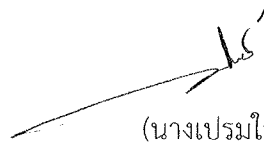
$$๖,๐๖๕(๑,๒๑๓ \times ๕) + ๑,๕๔๘(๓๘๗ \times ๔) = ๗,๖๑๓$$

$$\frac{๗,๖๑๓ \times ๑๐๐}{๘,๐๐๐} = ๙๕.๑๖$$

๘,๐๐๐

จากการสำรวจตามแบบประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ ต่อการดำเนินงานตามประกาศลด  
ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการตามกระบวนการบริการประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านดู่ ประจำปี  
งบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ พบว่าประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลบ้านดู่ โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ใน  
ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๑๖

ตอนที่ ๓ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ



(นางเปรมใจ อินทา)

นักจัดการงานทะเบียนและบัตรชำนาญการ